

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi semakin berkembang pesat dan menjadi bagian penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di dunia industri. PT. Imbang Tata Alam sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang tertentu tentunya sangat bergantung pada sistem teknologi informasi dalam mendukung operasional perusahaan. Namun, permasalahan terkait teknologi informasi seperti kerusakan perangkat, gangguan jaringan, atau masalah teknis lainnya sering kali terjadi dan dapat menghambat produktivitas kerja [1].

Saat ini, proses pelaporan masalah IT di PT. Imbang Tata Alam masih dilakukan secara manual, seperti melalui pesan singkat atau panggilan telepon kepada teknisi ICT. Metode ini kurang efektif karena sering kali menyebabkan keterlambatan dalam penanganan masalah, sulitnya mendokumentasikan laporan, serta minimnya transparansi dalam proses penyelesaian kendala yang dilaporkan [2]. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem yang dapat mempermudah pekerja dalam melaporkan permasalahan IT dengan cepat dan sistematis.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sebuah *website* sistem *e-ticketing* yang dapat digunakan sebagai media pelaporan permasalahan IT di PT. Imbang Tata Alam. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pekerja dapat dengan mudah mengajukan laporan secara *online*, teknisi ICT dapat menerima dan menangani laporan dengan lebih cepat, serta seluruh proses perbaikan dapat terdokumentasi dengan baik. Selain itu, sistem ini akan dirancang agar dapat diakses oleh semua pekerja perusahaan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian masalah IT [3].

Pengembangan sistem *e-ticketing* ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat seperti mempercepat *respons* dalam menangani kendala teknis, meningkatkan transparansi proses pelaporan dan perbaikan, serta memastikan setiap laporan dapat ditindaklanjuti dengan baik. Dengan demikian, implementasi

website ini akan mendukung kelancaran operasional PT. Imbang Tata Alam dan meningkatkan produktivitas kerja secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem *e-ticketing* berbasis *web* yang dapat mengelola laporan perbaikan IT di PT. Imbang Tata Alam ?
2. Bagaimana cara menggunakan fitur-fitur utama (pelaporan, penugasan, pemantauan status) dalam sistem *e-ticketing* agar dapat meningkatkan proses perbaikan?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam membuat aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. *Website* ini hanya bisa digunakan oleh karyawan, *admin* IT, dan ketua ICT di PT. Imbang Tata Alam
2. *Website* ini digunakan hanya untuk memperbaiki masalah IT yang ada di PT. Imbang Tata Alam.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan mengembangkan sebuah *website* yang dapat digunakan untuk melapor ketika terjadi masalah IT di PT. Imbang Tata Alam, sebagai berikut:

1. Aplikasi akan dirancang untuk memberi menu penilaian dan komentar kepada teknisi yang sudah menyelesaikan pekerjaannya.
2. Aplikasi ini membantu para pekerja supaya lebih cepat menanggapi ketika terjadi masalah tanpa harus menelepon ketua ICT.

1.5 Manfaat

Manfaat yang dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bisa langsung melaporkan masalah tanpa harus menunggu tanggapan dari ketua ICT, sehingga perbaikan bisa ditangani lebih cepat.
2. Adanya sistem penilaian dan komentar dapat mendorong teknisi untuk bekerja lebih profesional dan bertanggung jawab.